

## ライフネット生命保険、コンタクトセンターに「VisualMenu」を導入 ビジュアル IVR を活用し、スマートフォン上で最適なサービスメニューを視覚的にご案内

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤雅己、以下 KDDI エボルバ）は、[ライフネット生命保険株式会社](#)（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：森亮介、以下 ライフネット生命保険）のコンタクトセンターに、スマートフォンの画面上でお客さまに最適なサービスメニューをご案内するビジュアル IVR「VisualMenu™（ビジュアルメニュー）」を導入し、2019年2月1日よりサービス提供を開始いたしました。

本サービスは、コンタクトセンターにお電話でご相談・お問合せいただくお客さまのスマートフォン画面上に、視覚的にサービスメニューをご案内するサポートサービスです。お客さまが音声自動ガイダンスに従って本サービスを選択すると、SMS（ショートメッセージサービス）で専用 URL が送信されます。その URL をタップして、スマートフォン画面上に表示されるサービスメニューからご希望のサービスを簡単に利用いただくことができます。

### <サービス利用イメージ図>



### <主なサービス>

サービスメニュー画面には、お問合せが多い「よくあるご質問（FAQ）」や、「ご契約者さま向け各種お手続き」を掲載しており、お客さまのお問合せをスマートフォン上で迅速に解決することができます。

また、より詳細なご相談を希望するお客さまには、「LINE でお問い合わせ」※1 を選択することで、オペレータにチャットで問合せすることも可能です。さらに、「コンタクトセンターの混雑状況の確認」や、コンタクトセンターの営業時間外には「折り返し電話の予約」を利用いただけます。

本サービスは、コンタクトセンターにお電話でご相談・お問合せいただくお客様のスマートフォン画面上に、視覚的にサービスメニューをご案内するサポートサービスです。お客様が音声自動ガイダンスに従って本サービスを選択すると、SMS（ショートメッセージサービス）で専用 URL が送信されます。その URL をタップして、スマートフォン画面上に表示されるサービスメニューからご希望のサービスを簡単に利用いただくことができます。



「まずは自分で情報収集したい」「電話で詳しく相談のための最適なツールを素早く選べる本サービスを通じ、ライフ

KDDI エボルバは、今後も、従来のコールセンターサービスも提供し、クライアント企業様とお客さまのスマートフォンで

### ■ビジュアル IVR 「VisualMenu」 for touching

お問合せチャネルを集約したプラットフォームのビジュアルメニューは、お問合せ待ち時間に対する不満の解消とともに、セルフサービスによる利便性向上と、コンタクトセンター入電数の削減を実現します。

サービスメニュー画面には、お問合せが多い「よくあるご質問 (FAQ)」や、「ご契約者さま向け各種お手続き」を掲載しており、お客さまのお問合せをスマートフォン上で迅速に解決することができます。

- ・企業のお客さまをうまくお問合せチャネルにスマートフォンから簡単アクセス

また、より詳細な相談を希望するお客様には、「折り返し電話予約機能搭載」※1 を選択することで、オペレータにチャットでお問合せすることも可能です。さらに「コンタクトセンターの混雑状況の確認」や「コンタクトセンターの営業時間外には「折り返し電話の予約」を利用いただけます。

( 営業時間内 ) ( 営業時間外 )

◎ライフネット生命保険様発表ニュース

2019年2月1日発表/ライフネット生命保険 コンタクトセンターでの「ビジュアル IVR」導入

<https://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2019/7191.html>

◎注釈

※1. ライフネット生命保険 LINE 公式アカウント <https://www.lifenet-seimei.co.jp/sph/line/>

◎商標

・「for touching™」「VisualMenu™」は、KDDI エボルバが商標出願しており、今後登録予定です。  
 ・その他本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。